



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000065362

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001654-34.2024.8.26.0464, da Comarca de Pompéia, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelada MARINALVA SANTOS FERNANDES.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VI (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores JAMES SIANO (Presidente sem voto), FLÁVIO PINELLA HELAEHIL E LUIZ ARCURI.

São Paulo, 9 de fevereiro de 2026.

SWARAI CERVONE DE OLIVEIRA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Processo n.º 1001654-34.2024.8.26.0464

Comarca: Pompéia - 1a. Vara

Apelante: Banco Bradesco S.A

Apelada: Marinalva Santos Fernandes

Juiz(a): Dr(a). Alessandro Correa Leite

Voto n.º: 00.380

Direito Civil. Apelação. Contratos bancários. Sentença que julgou procedente ação declaratória de inexistência de débito cumulada com indenização por danos materiais e morais. A autora foi vítima de fraude conhecida como “golpe da falsa central”, contratando empréstimos consignados que foram transferidos via PIX para conta de terceiro. O banco reconheceu a fraude, mas devolveu apenas parte do valor, mantendo a cobrança das parcelas. Nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, o fornecedor responde objetivamente pelos danos causados por defeitos na prestação do serviço. A vulnerabilidade do consumidor é patente, especialmente por se tratar de pessoa idosa, aposentada. Transferências incompatíveis com o perfil da requerente. Recurso desprovido

Trata-se de apelação interposta por Marinalva Santos Fernandes contra a sentença que julgou procedente a ação declaratória de inexistência de débito cumulada com indenização por danos materiais e morais.

Inconformada, a apelante sustenta, em síntese, a ocorrência de culpa exclusiva da vítima, que forneceu senha e dados pessoais, inexistência de falha na prestação do serviço, pois as operações ocorreram com credenciais válidas e dispositivo da autora e inaplicabilidade da Súmula 479 do STJ. Requer a reforma integral da sentença, com a improcedência dos pedidos, ou, subsidiariamente, a redução do valor dos danos morais.

É o relatório.

Na origem, a autora alegou ter sido vítima de fraude conhecida como “golpe da falsa central”, após receber ligação do número oficial da instituição financeira, ocasião em que forneceu senha e permaneceu em contato por mais de três horas. Nesse período, foram contratados dois empréstimos consignados



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

(nº 500742898, no valor de R\$ 3.841,26, e nº 500786411, no valor de R\$ 600,00), cujos valores foram transferidos via PIX para conta de terceiro (Juliana Martins Germano).

O banco reconheceu a fraude e devolveu apenas R\$ 1.020,00, permanecendo ativa a cobrança das parcelas (36 x R\$ 282,00), gerando dívida de aproximadamente R\$ 10.152,00. A autora pagou quatro parcelas e requereu: (i) declaração de nulidade dos contratos; (ii) cancelamento dos descontos; (iii) restituição dos valores pagos; (iv) indenização por danos morais de R\$ 10.000,00.

A controvérsia cinge-se à responsabilidade do banco por empréstimos contratados mediante fraude, com utilização de engenharia social, e à consequente obrigação de indenizar.

O recurso não comporta provimento.

Nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, o fornecedor responde objetivamente pelos danos causados por defeitos na prestação do serviço. A jurisprudência consolidada do Superior Tribunal de Justiça é firme no sentido de que fraudes praticadas por terceiros, no âmbito de operações bancárias, configuram fortuito interno, não afastando a responsabilidade da instituição financeira:

“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.” (Súmula 479/STJ)

No caso, a apelante foi induzida a erro por ligação originada de número oficial do banco, circunstância que revela falha na segurança do sistema e insuficiência dos mecanismos de prevenção à fraude. A vulnerabilidade do consumidor é patente, sobretudo considerando tratar-se de pessoa idosa (74 anos), aposentada, o que reforça a necessidade de proteção especial (artigo 4º, inciso I, do CDC).

Além disso, como bem observado na sentença, após ser induzida por contato fraudulento (com número de telefone que indicava pertencer à ré) e fornecer seus dados bancários, a autora teve sua conta movimentada de forma totalmente atípica (fls. 262/263).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Antes do ocorrido, realizava apenas pagamentos de consumo e transferências esporádicas de R\$ 300,00 para a mesma pessoa, “Rafael Willian”. No dia dos fatos, foram contratados empréstimos e efetuadas transferências de valores expressivos para terceiros desconhecidos.

Como já destacado, a autora é idosa, com mais de 70 anos, circunstância que impunha ao banco dever redobrado de diligência e segurança. Assim, além da falha ao permitir uso indevido da linha telefônica por criminosos, houve grave deficiência no sistema, que não identificou operações incompatíveis com o perfil da correntista.

Diante disso, resta evidente a responsabilidade objetiva da instituição financeira pelos prejuízos decorrentes da fraude, nos termos da legislação consumerista e da jurisprudência consolidada.

A tese de culpa exclusiva da vítima não se sustenta. A conduta da apelada, ao fornecer senha mediante ardil, não rompe o nexo causal, pois a fraude decorreu de falha sistêmica que permitiu a utilização indevida de dados e contratação de empréstimos sem qualquer barreira eficaz. O risco da atividade é do fornecedor, não do consumidor.

Reconhecida a nulidade dos contratos, impõe-se a restituição das parcelas pagas, bem como a inexigibilidade das parcelas vincendas.

Quanto aos danos morais, a situação ultrapassa o mero aborrecimento, atingindo a esfera psíquica da consumidora, que suportou descontos indevidos e angústia decorrente da fraude.

A falha de segurança do banco réu e a sua recusa em admitir a inexigibilidade da transação questionada foram a causa direta dos transtornos gerados ao autor, que passou por situação aflitiva decorrente do lançamento de vultosos valores em sua fatura de cartão de crédito e pagamentos na função débito, ensejando, assim, dano moral de forma presumida.

Mesmo tendo informado ao banco a fraude, a restituição de valores foi apenas parcial.

A falha na segurança do banco réu, aliada à recusa em



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

reconhecer a inexigibilidade das transações contestadas, constituiu causa direta dos transtornos suportados pela autora, que enfrentou situação aflitiva em razão do lançamento de valores expressivos em sua fatura de cartão de crédito, caracterizando-se, assim, o dano moral de forma presumida.

Aplica-se, ainda, a teoria do desvio produtivo do consumidor, pois, apesar da evidente irregularidade das compras e saques fraudulentos, a autora, além de ter apresentado reclamação administrativa devidamente comprovada às fls. 48/49 e comunicado os fatos à autoridade policial mediante boletim de ocorrência de fls. 50/51, foi compelida a contratar advogado e ajuizar demanda judicial para solucionar problema ao qual não deu causa.

Portanto, o dano moral encontra-se plenamente caracterizado, sobretudo diante da fraude bancária perpetrada por terceiros e da insistência do banco em manter a cobrança das transações impugnadas.

O valor da indenização deve observar sua dupla função: reparar o sofrimento da vítima e desestimular a reiteração da conduta pelo causador. Ademais, deve guardar proporcionalidade com a natureza da ofensa, sua gravidade objetiva, a repercussão subjetiva para a vítima e considerar a situação econômica das partes.

A fixação em R\$ 10.000,00 mostra-se, assim, adequada.

Majoro os honorários advocatícios para 11% sobre o valor da condenação, nos termos do artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil.

Consideram-se, desde já, prequestionadas todas as matérias, sendo desnecessária a oposição de embargos de declaração para esse fim.

Ante ao exposto, voto no sentido de **negar provimento ao recurso.**

SWARAI CERVONE DE OLIVEIRA

Desembargador Relator